

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA 	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 7
ACTA DE REUNION		

ACTA		
HORA INICIO: 9:00 Am	HORA FINALIZACIÓN: 11:00 Am	Fecha: 21 de Julio del 2025
Lugar:	Área de Consulta Externa	
Proceso:	Actividades de la PPSS.	
Objetivo:	Evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados durante abril mayo y junio del 2025, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, contribuyendo a la satisfacción al usuario	

El objetivo principal de las encuestas aplicadas fue **medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud brindados por la IPS**, así como **recopilar información clave que permita identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención** y fortalecer la calidad del servicio.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Durante el segundo trimestre del año 2025, se aplicaron un total de **1.645 encuestas de satisfacción al usuario**. Estas encuestas fueron diligenciadas de forma presencial y/o virtual a los usuarios que recibieron atención en los diferentes servicios de la IPS.

La recolección de los datos fue realizada bajo criterios de confidencialidad, respeto y ética, garantizando la participación voluntaria del usuario. Los ítems evaluados incluyeron aspectos como: oportunidad en la atención, trato del personal, claridad de la información recibida, condiciones de las instalaciones, y percepción general del servicio prestado.

RESULTADOS GENERALES

Los resultados obtenidos reflejan tanto **aspectos positivos** como **áreas que requieren atención y mejoramiento**. Entre los aspectos más destacados por los usuarios se encuentran:

- Buen trato y amabilidad del personal de salud.
- Claridad en la orientación brindada por el personal administrativo.
- Respeto durante la atención médica.

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA 	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 7

Sin embargo, también se identificaron oportunidades de mejora, tales como:

- Demoras en el proceso de atención en algunos servicios.
- Retrasos en el suministro de medicamentos o insumos por parte de los proveedores.
- Limitación de consultorios exclusivos, lo cual afecta la privacidad durante la atención médica.

CONCLUSIONES Y ACCIONES A TOMAR

Con base en los resultados, la Oficina SIAU recomienda a la gerencia y a las áreas operativas de la IPS:

- **Optimizar los tiempos de atención** mediante ajustes logísticos y revisión de turnos.
- **Reforzar los procesos de abastecimiento** para evitar retrasos en la entrega de insumos.
- **Gestionar adecuadamente los espacios físicos** para garantizar la privacidad y confidencialidad de las consultas médicas.
- **Fortalecer los canales de comunicación** con los usuarios para mantener una atención humanizada y clara.

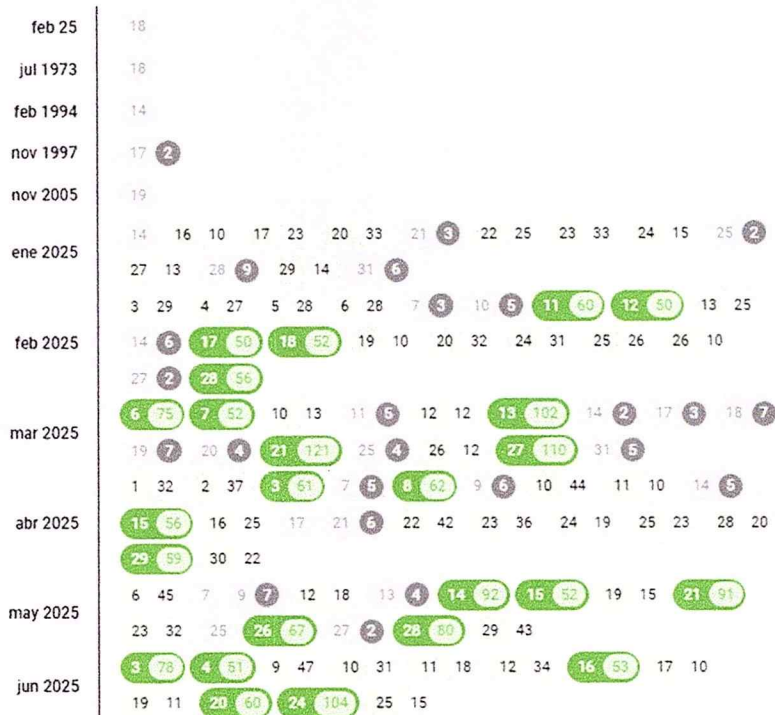
La Oficina SIAU continuará monitoreando y evaluando los indicadores de satisfacción del usuario como parte del compromiso con la mejora continua de la calidad en los servicios de salud.



III. Análisis de las Encuestas

FECHA DE HOY

2.911 respuestas, 21 no se muestra(n)



El análisis de la satisfacción de la población es un componente fundamental para comprender la calidad de los servicios proporcionados y la percepción de los usuarios sobre estos. En este contexto, se realizaron encuestas de satisfacción durante los meses de **ABRIL. MAYO Y JUNIO** del presente año, con el objetivo de evaluar la experiencia tanto de la población general como de las mujeres en estado de embarazo. A lo largo de este trimestre, se realizaron un total de **1.645 encuestas Aproximadamente**,

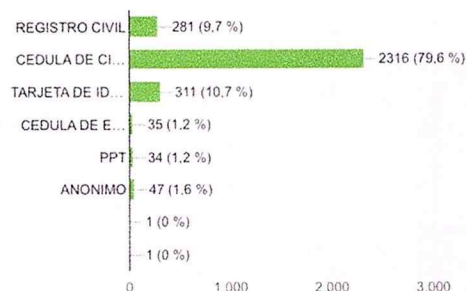
Este análisis se enfocará en comparar las respuestas de la población en general con aquellas de las mujeres embarazadas, con el fin de identificar posibles diferencias en sus necesidades y expectativas. Además, se considerarán las tendencias a lo largo del trimestre, evaluando cómo la satisfacción ha evolucionado en función de diversos factores, como la disponibilidad del servicio, la atención recibida, y la percepción sobre la calidad de la experiencia. El objetivo principal es proporcionar una visión integral sobre el nivel de satisfacción de los encuestados y sugerir mejoras que beneficien tanto a la población general como a las mujeres embarazadas, quienes pueden tener necesidades específicas que requieran atención especial.



TIPO DE IDENTIFICACION

Copiar gráfico

2.911 respuestas



Durante el segundo trimestre del año, se evidenció un incremento significativo en la **participación, con 1.645 respuestas frente a las 1.266** del primer trimestre. Este aumento refleja una mejora en la cobertura, la difusión o el interés por parte de la población en participar durante este periodo.

Perfil estimado de los participantes:

- Mayoría de adultos con cédula de ciudadanía: Al igual que en el primer trimestre, probablemente la mayor parte de los participantes se identificaron como ciudadanos adultos colombianos, lo cual es consistente con los patrones previamente observados.

- Participación de menores de edad: Se mantiene una presencia importante de niños, niñas y adolescentes identificados con tarjeta de identidad o registro civil, lo que sugiere que el proceso continúa incluyendo a población joven.

- Inclusión de población migrante: Aunque en menor proporción, es esperable que haya participación de personas extranjeras con documentos como el PPT o la cédula de extranjería, mostrando un enfoque inclusivo en la recolección de datos.

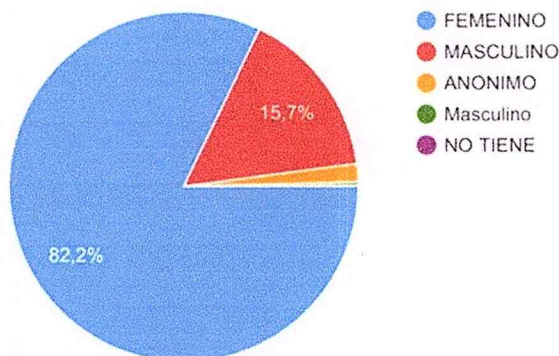
- Opción de anonimato: La posibilidad de no declarar el tipo de documento sigue siendo válida, promoviendo el respeto por la privacidad en ciertos casos.



SEXO

2.910 respuestas

 Copiar gráfico



Durante el segundo trimestre, se recopilaron un total de **1,645 encuestas**. Al analizar la variable de sexo en este periodo, se observa que la gran mayoría de las personas encuestadas se identificaron como del sexo **femenino**, representando aproximadamente el **82.2%**, lo que equivale a **1,039 personas**. En segundo lugar, se encuentran quienes se identificaron como del sexo **masculino**, con un **15.7%**, es decir, alrededor de **199 personas**. Finalmente, un pequeño grupo de aproximadamente **19 personas**, correspondiente a cerca del **1.5%** del total, optó por no especificar su sexo, marcando la opción de respuesta **anónima**.

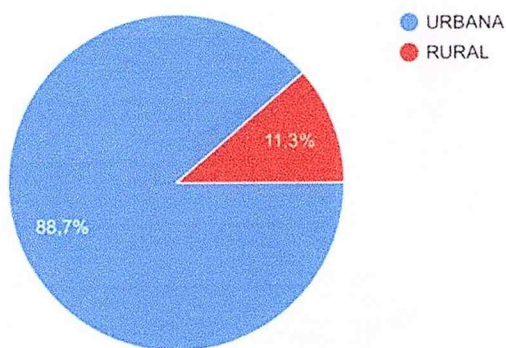
Esta distribución evidencia una clara predominancia del sexo femenino entre los participantes del segundo trimestre, manteniéndose una tendencia similar a la del total general de encuestas. Además, el bajo porcentaje de respuestas anónimas indica que la mayoría de las personas no tuvo inconveniente en compartir esta información. En conjunto, los datos del segundo trimestre reflejan una participación marcada por la alta representación femenina y una estructura demográfica estable respecto al periodo anterior.



PROCEDENCIA

2.910 respuestas

 Copiar gráfico

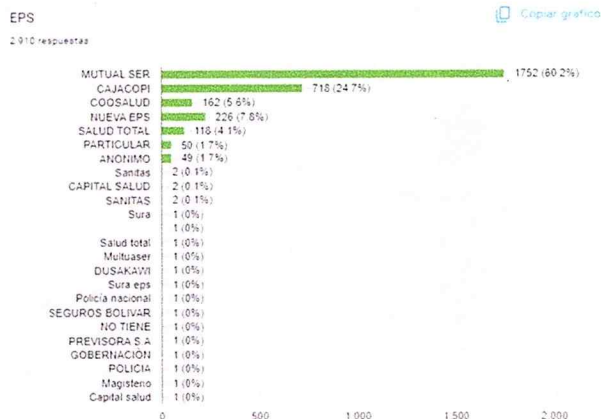


La gráfica muestra la distribución por zona de los 1.645 encuestados, evidenciando una clara mayoría de participantes provenientes de zonas urbanas, que representan el 88,7 % del total. En contraste, solo el 11,3 % de los encuestados corresponde a zonas rurales.

Esta notable diferencia sugiere que la población encuestada se encuentra predominantemente concentrada en áreas urbanas, posiblemente en torno al Hospital Nuestra Señora del Carmen.

Es importante destacar que estas encuestas se realizan tanto de manera presencial en las instalaciones del hospital como a través de la aplicación de mensajería WhatsApp, dirigida a usuarios que califican para recibirla por este medio. Esta estrategia busca ampliar la cobertura de participación, facilitando el acceso a la encuesta especialmente para quienes no pueden acercarse físicamente al hospital.

Comprender esta distribución es clave para interpretar adecuadamente los resultados de la encuesta y valorar el alcance real del instrumento aplicado en distintas zonas geográficas.



El gráfico muestra la distribución de los afiliados a diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), según los datos recolectados en una encuesta con **un total de 1645 respuestas para el segundo Trimestre**. A continuación, se presenta un análisis detallado:

1. EPS con mayor representación

- **MUTUALSER:**
Con 775 encuestados, representa el **60,2 %** del total. Esta alta participación indica que MUTUAL SER es la EPS con mayor presencia entre la población encuestada, lo que podría estar relacionado con su amplia cobertura en la región o su accesibilidad para los usuarios.
- **CAJACOPI** con (24,7 %)
- **NUEVA EPS** con 7.8%
- **COOSALUD** 5,6% encuestados
- **SALUDTOTAL**:, representando el 4,9 %.
- **Anónimo:** Un total de (1,7 %) prefirieron no revelar su EPS, lo que puede estar relacionado con motivos de privacidad o desconocimiento de su afiliación.

3. EPS con presencia mínima Varias EPS fueron mencionadas por un solo encuestado, representando cada una el **0,1 %** del total. Esto sugiere una presencia marginal dentro de la muestra y posiblemente dentro del área de cobertura del hospital. Estas EPS son:

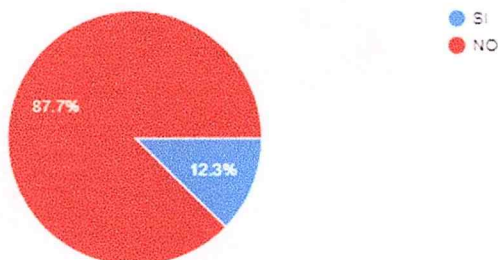
- Policía Nacional
- Particular
- No tiene
- Previsora S.A.
- Gobernación
- Policía
- Magisterio



VICTIMA DE VIOLENCIA

2.910 respuestas

Copiar gráfico



El gráfico de torta representa las respuestas de los 1.645 encuestados respecto a si han sido víctimas de algún tipo de violencia. Los resultados muestran que:

- **87,7 %** de los encuestados **manifestó no haber sido víctima de violencia**, lo que indica una percepción mayoritaria de no haber experimentado situaciones violentas.
- **12,3 %** de los participantes **indicó haber sufrido algún tipo de violencia**, lo cual representa una proporción significativa que merece atención, especialmente desde una perspectiva de salud pública y bienestar social.

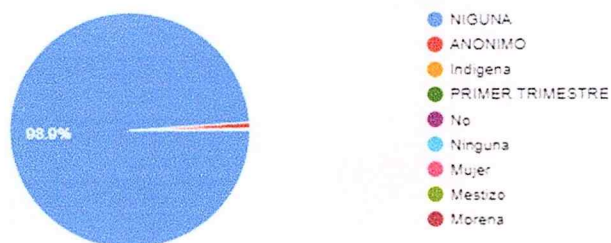
Este análisis permite identificar la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de prevención, detección y atención a víctimas de violencia, así como promover espacios seguros para que los usuarios se sientan cómodos al compartir este tipo de información.



ETNIA

2.910 respuestas

 Copiar gráfico



El gráfico de torta correspondiente a la variable **Etnia** revela que la gran mayoría de los encuestados, un **98,9 %**, se identificó con la categoría "**Ninguna**", es decir, no se reconocen como pertenecientes a un grupo étnico específico.

El porcentaje restante se distribuye entre varias categorías minoritarias, entre las cuales se encuentran:

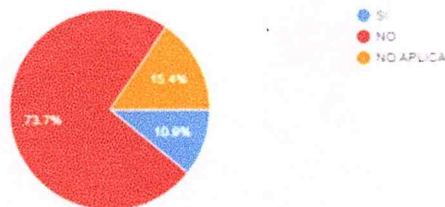
- **Anónimo:** Personas que optaron por no responder esta pregunta.
- **Indígena:** Representando un pequeño segmento de la muestra.
- **Mestizo:** También con una participación reducida.

Estos datos indican una baja auto identificación étnica entre la población encuestada, lo cual puede deberse a factores culturales, sociales o a la percepción individual sobre pertenencia étnica. Asimismo, resalta la importancia de fortalecer la conciencia sobre identidad étnica y garantizar el respeto y la inclusión de todas las comunidades en los procesos institucionales.



GESTANTE
2.910 respuestas

Copiar gráfico



El gráfico sobre la variable **gestantes** presenta los resultados de las 1.645 personas encuestadas. Los datos se distribuyen de la siguiente manera:

- **73,7 %** de los encuestados **indicaron estar en estado de gestación**, lo cual representa una proporción importante a tener en cuenta para enfoques específicos en salud materna.
- **15,4 %** respondió que **no se encuentra en estado de gestación**.
- **31,3 %** seleccionó la opción "**No aplica**", lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados probablemente pertenece a grupos poblacionales como hombres, niños o mujeres que no están en edad fértil o no se encuentran embarazadas.

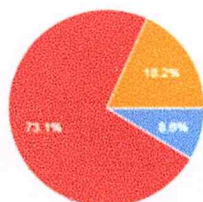
Estos resultados permiten inferir la diversidad de la población encuestada y la necesidad de segmentar la información para orientar adecuadamente las acciones de atención, promoción y prevención dirigidas a la población gestante.



EMBARAZO DE RIESGO

2.836 respuestas

Copiar gráfico



● Si
● No
● NO APLICA

El gráfico que representa la variable **embarazo de riesgo** recoge las respuestas de un total de 1.645 encuestados, con la siguiente distribución:

- **18,2 %** indicó **haber tenido un embarazo de riesgo**, lo cual representa una proporción relevante que debe ser considerada en la planificación de servicios de salud materna y estrategias de seguimiento clínico especializado.
- **73,1 %** respondió que **no ha tenido un embarazo de riesgo**.
- **8.0 %** seleccionó la opción "**No aplica**", lo que sugiere que este grupo está conformado por personas que no han estado embarazadas, como hombres, niños, o mujeres que no han cursado embarazos.

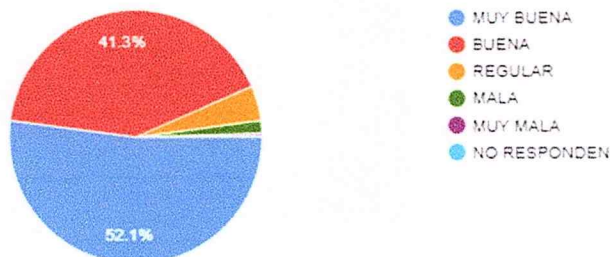
Estos resultados evidencian que, aunque la mayoría no ha tenido experiencias de embarazo de riesgo, existe una fracción significativa que sí ha pasado por esta situación, lo cual resalta la importancia de mantener y reforzar los programas de prevención, control prenatal y atención especializada para embarazos de alto riesgo.



COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS
DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS

Copiar gráfico

2.910 respuestas



El gráfico muestra la evaluación general de los servicios de salud prestados a través de la IPS, según las 1.645 respuestas recolectadas. La distribución de las calificaciones es la siguiente:

- **52,1 %** de los encuestados calificó su experiencia como "**Muy buena**", lo que refleja una percepción ampliamente positiva sobre la calidad del servicio recibido en el **Hospital Nuestra Señora del Carmen**.
- **41,3 %** otorgó una calificación de "**Buena**", lo que refuerza el alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios.

Las demás categorías —"**Regular**", "**Mala**" y "**Muy mala**"— tienen una representación considerablemente menor, lo cual sugiere que las experiencias negativas son poco frecuentes entre los encuestados.

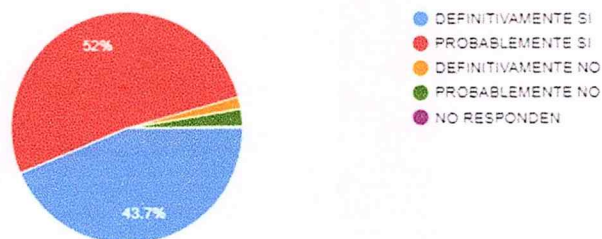
Este resultado evidencia un alto grado de aceptación y satisfacción por parte de la comunidad usuaria, y destaca la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de atención para mantener e incluso mejorar estos niveles de percepción positiva.



RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS

2.910 respuestas

Copiar gráfico

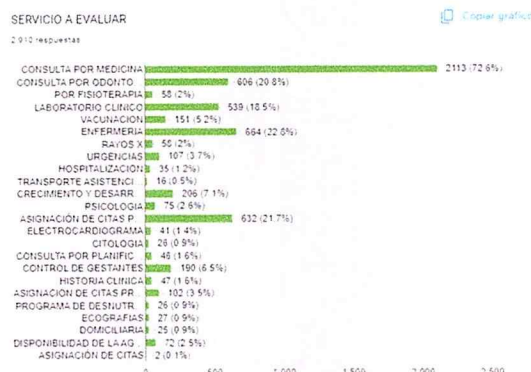


El gráfico refleja la disposición de los 1.645 encuestados a **recomendar la IPS a familiares y amigos**, como un indicador indirecto de satisfacción con los servicios recibidos. Los resultados muestran lo siguiente:

- **43,3 %** de los participantes respondió "**Definitivamente sí**", lo que evidencia un **alto nivel de satisfacción** y confianza en la atención prestada por el **Hospital Nuestra Señora del Carmen**.
- **52,2 %** eligió la opción "**Probablemente sí**", reforzando aún más la percepción positiva hacia la institución.

Las respuestas negativas, como "**Definitivamente no**" y "**Probablemente no**", tuvieron una **representación mínima**, lo cual sugiere que las experiencias desfavorables son muy poco comunes.

En conjunto, estos resultados indican una **actitud mayoritariamente favorable** hacia los servicios ofrecidos por la IPS, y destacan el potencial de los usuarios como promotores activos de la institución dentro de la comunidad.



El gráfico presenta la distribución de los servicios de salud evaluados por los **1.645 encuestados**, reflejando la frecuencia con la que estos servicios son utilizados o percibidos. Este análisis permite identificar cuáles son los puntos de mayor contacto entre los usuarios y la IPS, así como los servicios que requieren atención prioritaria en términos de mejora continua.

1. Servicios más evaluados

- **Medicina general respuestas, 72,6 %):**
Es el servicio con mayor número de evaluaciones, lo que indica que representa el principal punto de entrada al sistema de salud. Su alta demanda resalta su importancia como eje central en la atención primaria.
- **Odontología respuestas, 20,8 %)**
El segundo servicio más evaluado, demostrando que el cuidado bucal también es una necesidad frecuente entre los usuarios.
- **Asignación de citas médicas respuesta, 21,7 %):**
Este servicio es clave para el acceso a la atención. Su alta frecuencia en la evaluación sugiere que es un proceso crítico para la experiencia del usuario.
- **Laboratorio clínico respuestas, 18,5 %):**
Un servicio fundamental para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, que ocupa un lugar importante entre los servicios más utilizados.
- **Control prenatal respuestas, 6,5 %):**
Refleja la atención a gestantes dentro de la población, mostrando una proporción significativa que justifica el fortalecimiento de este servicio.
- **Urgencias respuestas 3,7%**
Aunque esenciales, no todos los encuestados han tenido contacto reciente con estos servicios, lo que explica su nivel intermedio de evaluación.

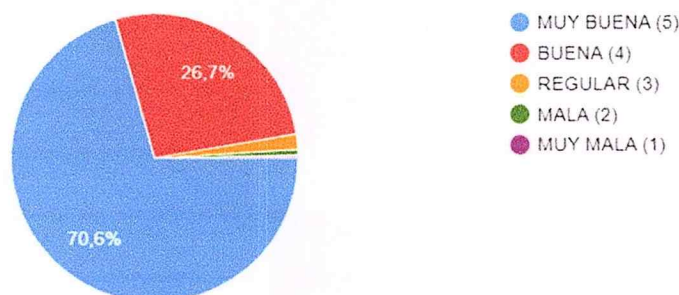
3. Servicios con menor evaluación (menos del 5 %)

- **Psicología (2,6 %)**
- **Vacunación (5,2 %)**



COMO LE PARECIO LA ATENCION DEL PROFESIONAL

1.273 respuestas



El gráfico analiza la **percepción de los pacientes respecto a la atención brindada por el profesional de salud**, con base en **1.266 respuestas**. Los resultados muestran una tendencia altamente positiva en la experiencia de los usuarios:

- **70,6 %** de los encuestados calificó la atención como **“muy buena”**, reflejando un alto nivel de **satisfacción y confianza** en la calidad humana y profesional del personal de salud.
- **26,7 %** otorgó la calificación de **“buena”**, lo que refuerza la percepción general favorable, aunque señala que existe margen para continuar fortaleciendo la calidad del servicio.
- Solo un **pequeño porcentaje** calificó la atención como **“regular”, “mala” o “muy mala”**, lo que indica que los niveles de insatisfacción son **mínimos y poco representativos** dentro de la muestra.

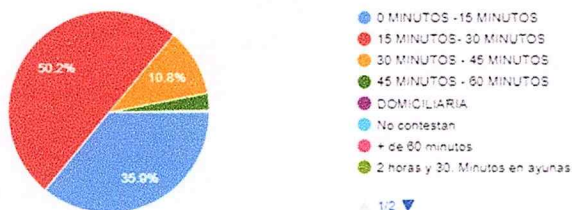
En general, estos resultados evidencian una **valoración muy positiva del desempeño del talento humano en salud**, destacando su rol fundamental en la experiencia del paciente. No obstante, se reconoce la importancia de continuar con estrategias de **mejora continua, capacitación y seguimiento**, para garantizar que todos los usuarios reciban una atención oportuna, respetuosa y de calidad.



EL TIEMPO DE ESPERA SEGÚN LA HORA DE CONSULTA ASIGNADA

2.847 respuestas

Copiar gráfico



El gráfico presenta los resultados de **1.645 encuestas** sobre los tiempos de espera experimentados por los usuarios al momento de su consulta médica. Los datos permiten identificar patrones en la eficiencia del servicio:

- **50,2 %** de los encuestados reporta un tiempo de espera de entre **15 y 30 minutos**, lo que indica que, aunque existe un margen de espera, en general se encuentra dentro de un rango aceptable para los pacientes.
- **35,9 %** manifiesta haber esperado entre **0 y 15 minutos**, reflejando **eficiencia** y puntualidad en una parte importante de las atenciones.
- **10,8 %** experimentó un tiempo de espera de entre **30 y 45 minutos**, lo que señala una posible **congestión** en ciertos horarios o servicios.
- Una **minoría** reporta esperas superiores a **45 minutos** e incluso casos de espera mayores a **2 horas**, lo que podría estar relacionado con deficiencias en la gestión de citas, sobrecarga en la atención o imprevistos operativos. Estos resultados muestran que, si bien la **mayoría de los usuarios recibe atención en tiempos razonables**, existe un margen de mejora importante en la **optimización de los procesos internos** para reducir los tiempos de espera más prolongados y mejorar la experiencia del usuario.